

## 「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」画面例

## トップページ

お客様とソニー損保の

## コミュニケーションサイト

サイト内検索  検索 | 文字サイズ 小 中 大 |

ご契約者の方はこちら | 自動車保険 | 医療保険 | 会社情報 | 採用情報 | サイトマップ

[ホーム](#)

[コエキク改善レポート](#)

[コエキク質問箱](#)

[みんなの満足度](#)

[保険なるほど知恵袋](#)

### インフォメーション

イチオシの情報をお知らせします

2012年09月24日

**新しいコミュニケーションサイトがオープン!**

新しいコミュニケーションサイトで実現すること  
お客様の声の傾聴  
私たちの姿勢  
そして、私たちの意気込みなどについて  
コエキク増刊号でソニー損保の二人が対談しています。

### コエキク改善レポート

お客様の声をカタチにします RSS [一覧はこちら](#)

**改善しました!** [インターネットでもセカンドカー割引を適用してみました!](#)

**改善しました!** [新車価格を補償するといった特約はないの?](#)

**改善しました!** [証券のペーパーレス希望者に割引してみました!](#)

**改善しました!**

先月まで 0 件 ▶ 今月の累計 **7 件** 検討中 1 件

2012年09月24日更新

### コエキク質問箱

お客様のご意見に回答します RSS [詳細はこちら](#)

**最新の回答**

「役に立った」ボタンの設置  
何度かコミュニケーションサイトを拝見していますが、「役に立った」と思った時にそれを反映させる機能が欲しいです。さらに...

Re: 広報・CSR部 小原香華がお答えします。

池田 様  
このたびは、ご提案をいただきありがとうございます...  
[続きはこちら](#)

コエキク質問箱はお客様からの「ご意見箱」であり、ご意見に対する当社の対応を表明していく場所です。ソニー損保に關しての「声」を何でもお聞かせください。

[カスタマーセンターについて](#)

[保険商品について](#)

[事故時の対応について](#)

[ロードサービスについて](#)

[ウェブサイトについて](#)

[掲載内容について](#)

[その他](#)

[あなたの声を投稿する](#)

### みんなの満足度

サービス後のアンケート結果をご紹介します [詳細はこちら](#)

「ソニー損保って実態はどうなの?」サービスご提供側へ実施しているお客様アンケートの評価をご紹介します。

[詳しくはこちら](#)

[事故解決アンケート](#)

[ご契約者デスクアンケート](#)

[ロードサービスアンケート](#)

[医療保険金請求手続アンケート](#)

[チェック](#)

[ツイート](#)

[+1](#)

[いいね!](#)

0

[自動車保険](#)

[医療保険](#)

[ご契約者特典](#)

[スマートフォンアプリ](#)

総合トップページ  
販売・勧誘方針  
お客様情報のお取り扱いに関して  
サイト利用規定  
セキュリティ情報  
会社情報  
採用情報

自動車保険  
医療保険  
提携保険会社の商品  
ペト保険  
メディアコム

ご契約者のかた  
コミュニケーションサイト  
エコロジーサイト  
CMギャラリー

保険のあれこれ知恵袋  
高速道路グループ情報  
ソニー損保の公式Facebook  
ソニー損保の広報Twitter

Copyright 2012 SONY ASSURANCE INC., ALL RIGHTS RESERVED.

**FEEL THE Difference**  
この違いが、保険を変えていく。

1

この違いが、保険を変えていく。FEEL THE Difference

「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」画面例

コエキク改善レポート（画面抜粋）

The screenshot displays the 'Co-Existence Improvement Report' (コエキク改善レポート) page on the Sony Insurance website. The page is divided into three main sections, each with a different tab selected:

- 「改善しました！」タブ (Improved! Tab):** Shows a list of improvements. The first entry is titled '新車価格を補償するといった特約はないの?' (No special provisions for new car price compensation?). The '対応内容' (Response Content) states that for new car purchases, a 3-year new car value compensation special provision is available. A 'コエキク増刊号' (Co-Existence Special Issue) link is provided for more details.
- 「検討します！」タブ (Under Review! Tab):** Shows a similar entry with the title 'インターネットでもセカンドカー割引を...' (Second car discount on the internet...). The '対応内容' (Response Content) mentions that a website for second car discounts is being developed.
- 「申し訳ございません」タブ (Not Satisfied! Tab):** Shows an entry with the title '担当者からの初回連絡をもっと早くしてほしい' (We want the first contact from the staff to be sooner). The '対応内容' (Response Content) explains that the company is working to improve the initial contact process.

Navigation elements include a search bar, site map, and various service links. The page also features a 'あなたの声を投稿する' (Post your voice) button and a 'RSS' feed icon.

「改善しました！」タブ

「検討します！」タブ

「申し訳ございません」タブ

「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」画面例

コエキク質問箱（画面抜粋）

お客様とソニー損保の

文字サイズ
小
中
大

ご契約者の方はこちら
自動車保険
医療保険
会社情報
採用情報
サイトマップ

## コミュニケーションサイト

HOME > コエキク質問箱
RSS

### コエキク質問箱

ひとりひとりの声に耳を傾けます

コエキク質問箱はお客様からの「ご意見箱」であり、ご意見に対する当社の対応を表明していく場所です。ソニー損保に關しての「声」を何でもお聞かせください。お客様ひとりひとりの声を大切に、これからもより良い商品やサービスをお届けしたい。あなたの声が、ソニー損保を変えていきます。

ソニー損保に關してのご意見を何でもお聞かせください。  
お客様ひとりひとりの声を大切に、これからもより良い商品やサービスをお届けしたい。  
あなたの声が、ソニー損保を変えていきます。

あなたの声を投稿する

コエキク質問箱

- ▶ カスタマーセンターについて
- ▶ 保険商品について
- ▶ 事故時の対応について
- ▶ ロードサービスについて
- ▶ ウェブサイトについて
- ▶ コミュニケーションサイトの内容について
- ▶ その他

コエキク改善レポートはこちら

お客様のご意見・ご要望に対する、改善への取組みから結果に至るまで継続してご報告します。

ソニー損保の品質方針

カスタマーセンターについて

電気自動車について

こんにちは。  
今年の3月にプリウスPHVを購入し、御社の自動車保険に…

運転者限定の家族の範囲

娘夫婦は同一敷地に別棟に住んでいます。我が家と地番は同じですが、同居と…

自動車保険契約

自動車保険満期の更新の際、契約継続時期をすることで、メリットを付け…

保険商品について

事故の等級について

私は、何年も事故をしておらず現在最高の20等級ですが、万が一の際、今の…

見守り黄色パトロールカーの保険について

事故時の対応について

左折対右折

先日、交差点を左折してその次の交差点で右折するため、左折しながら片側…

野生動物との接触

きつねが飛び出してきて接触してしまい、パンクが損傷してしまいました。…

相乗り時の事故補償について

ゴルフ場に行く場合相乗りで行く事が多いと思いますが、その場合に事故を起…

投稿入力フォーム

投稿いただく項目をご選択ください

投稿いただいた内容は、Eメールまたはお電話にて回答させていただきます。下記の投稿の項目をご選択いただいた後、入力フォーム画面へ移動いたします。

お願ひ

自動車保険・医療保険に関するご契約手続きのお問合せ

投稿の項目

- 苦情(当社から回答いた)
- ご意見・ご要望、ご質問
- ご意見・ご要望、ご質問

※ 土日・祝日 前後、年末年始等の期間にいただいた投稿は、お返事が遅くなる場合がございます。

※ 携帯電話からの投稿は正常に動作しない可能性があります。

※ 投稿前に、下記規約を必ずご確認ください。

下記規約に

コエキク質問箱

ロードサービスについて

2012年03月01日更新

タイヤパンクに関して

スペアタイヤがついていない車なのですが、パンクした場合、その場で応急パンク修理等行ってもらえるのでしょうか。

(東京都 田中様)

● 回答

損害サービス企画部 北山裕介が 答えします。

このたびはご投稿をいただきまして誠にありがとうございます。  
パンクのトラブル時には、原則スペアタイヤへの交換がサービスとなります。  
スペアタイヤへの交換が困難な場合にはレッカーサポートでの対応となりますため、パンクの修理につきましてはサービス対象外となります。

最近ではスペアタイヤの代替として、パンク修理キットを搭載している車両も増加傾向にございます。お客様がお持ちの修理キットによる応急修理をご希望で、かつ現場にて業者が対応可能な場合に限り応急作業を実施いたします。  
しかし、修理キットによる補償はあくまでも応急作業としての対応となりますので、レッカーサポートのご利用でお近くの修理工場まで搬送しパンク修理をされることをお勧めしています。

投稿入力フォーム

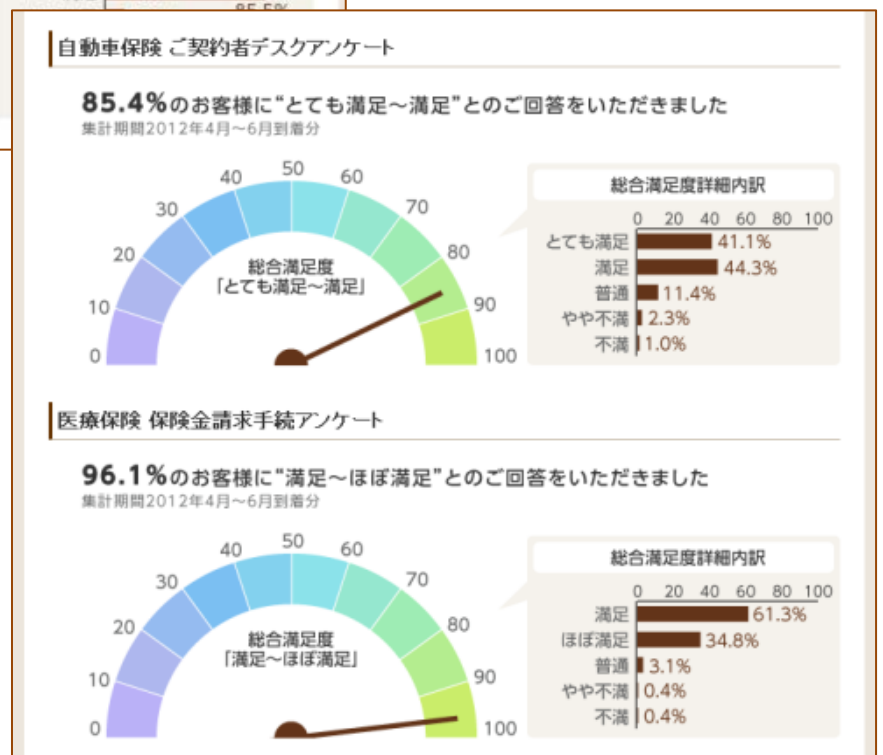
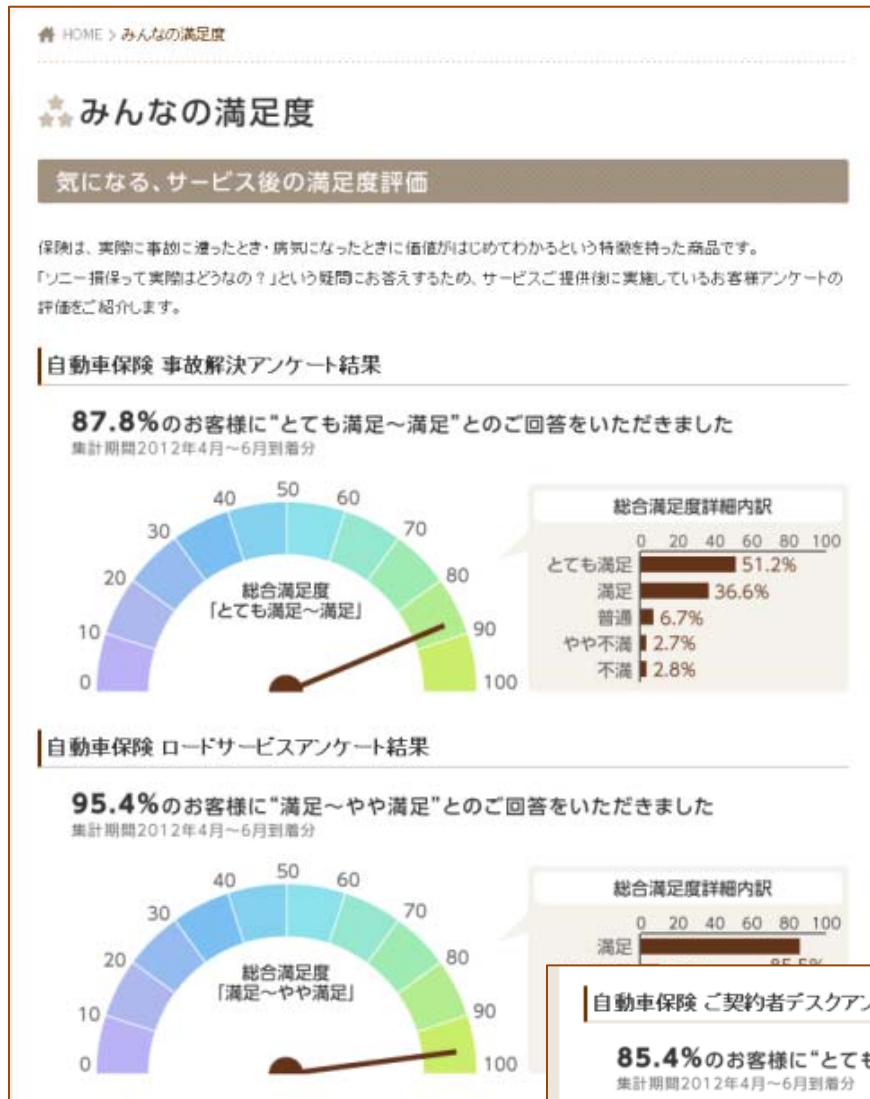
コエキク質問箱投稿規約

1. お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト(以下

回答ページ

## 「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」画面例

## みんなの満足度（画面抜粋）



「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」画面例

保険なるほど知恵袋 (画面抜粋)

HOME > 保険なるほど知恵袋

## 保険なるほど知恵袋

RSS

知ってて便利な保険と生活の知識

皆様に保険を少しでも身近に感じていただけるよう、お役立ち情報や知っていると安心・便利なトピックスをお届けします。

### 最新のの記事

- 保険とくらし 2012年09月24日 **「個人賠償責任保険」とは？(1/2) ～「自動車保険」も個人賠償責任保険？～**
- 保険とくらし 2012年09月24日 **「個人賠償責任保険」とは？(1/2) ～基本的な知識～**
- 医療保険 2012年09月24日 **【保険の選び方】「医療保険」「ガン保険」の必要性**

#### 自動車保険

2012年09月24日  
**【事故解決サービス<過失割合>】玉突き事故**

2012年09月24日  
**【事故解決サービス】保険会社が示談代行できない事故**

2012年09月24日  
**【保険の選び方】年齢条件は「友人・知人」にも適用される？**

#### 医療保険

2012年09月24日  
**【保険の選び方】「医療保険」「ガン保険」の必要性**

トップ

HOME > 保険なるほど知恵袋 > 自動車保険 > 【事故解決サービス】保険会社が示談代行できない事故

## 保険なるほど知恵袋

### 自動車保険

#### 【事故解決サービス】保険会社が示談代行できない事故

2012年09月24日 | 編集: 小原

自動車保険では、ご契約者が事故に遭ったとき、ご契約者の精神的・経済的負担を少しでも早く軽減できるよう、保険会社が契約者に代わって示談交渉して保険金をお支払いするといった事故解決サービスを提供しています。でも、どうしても私たち保険会社が代わって示談交渉ができない場合もあります。

今回は、保険会社が示談代行できない事例やその場合の対策を紹介します。

「万一の事故に備えて自動車保険に入っているのに、示談代行してくれないときがあるの？」と疑問。ほとんどの自動車保険には示談代行サービスがついていて、万一の事故のときは、保険会社とわって示談交渉してくれます。ただし、示談代行するためには必要な条件があるのです。それは、例に過失、すなわち賠償責任があることです。

#### ■ 過失ゼロだと、示談代行してもらえない？

ご契約者が加害者になった場合は、ご契約者に生じた賠償責任について、保険会社が被害者に、保険会社は「被害賠償金の支払者」になることで事故の当事者になり得るため、ご契約者にとり、有利になった場合も弁護士費用などを負担したりすることがあります。

しかし、ご契約者がまったく責任の無い「過失ゼロの被害者」だった場合は、ご契約者に賠償責任を負っている保険会社には被害賠償金を支払う必要が生じません。保険会社にとって金銭的な利益で、事故の当事者としてご契約者に代わって示談交渉などなすことができないのです。この場合、ご契約者がご自身で、加害者(あるいは、加害者側が契約している保険会社)と損害をなくしてはなりません。もしここで、ご契約者が加入している保険会社が加害者側との示談士法(第72条 非弁活動の禁止)に抵触してしまいます。

つまり、ご契約者が自動車事故の「過失ゼロの被害者」になった場合は、保険会社は示談代行

記事

HOME > 保険なるほど知恵袋 > 保険とくらし > 「個人賠償責任保険」とは？(1/2) ～基本的な知識～

## 保険なるほど知恵袋

### 保険とくらし

#### 「個人賠償責任保険」とは？(1/2) ～基本的な知識～

2012年09月24日 | 編集: 小原

保険では、万一の事故が発生した際の自分自身に対する備えだけでなく、損害を与えてしまった第三者への賠償などに対する備えをすることもできます。第三者への賠償に対する備えである「個人賠償責任保険」について、ファイナンシャルプランナーの方に2回に分けて解説していただきました。

[この記事を取寄せたファイナンシャルプランナー 澤尻泉さんのプロフィール](#)

#### 1. はじめに

収入の担い手が万一死亡したら…その後の遺族の生活を保障するため、多くの人は数千万円の死亡保険金が支払われる生命保険に加入していることと思います。

自分が運転するクルマで万一歩行している人をはねて死させてしまったら…、万一相手の車を損傷させてしまったら…、ハンドルを握る人は、相手に対する損害賠償しなければならぬときに備えて、自賠責保険に加えて自動車保険に加入していることと思います。他にも火災で自分の保有する家屋・家財が焼失してしまい、生活の基盤を失ってしまうことに備え、火災保険に加入していることによ。

いづれのリスクも、いつ発生するかは予測することは不可能ですが、万一現実のものとなったときに、経済的なダメージが非常に大きくなってきます。このようなリスクに対しては、前記のように保険商品に加入し、保険料を保険会社を支払って、万一のリスクを保険会社に転嫁する方法が合理的であると考えられます。

記事

<参考コンテンツ>

私がソニー損保を選んでいる理由 (画面抜粋)

ソニー損保トップ > 自動車保険 > 私がソニー損保を選んでいる理由

チェック ツイート +1 いいね! -11

万が一の時も安心 | 加入手続きが簡単 | 評判がいい | お得な保険料

ソニー損保を選んだ決め手は何でしたか？(複数回答)

補償内容が充実 / わかりやすい

事故対応が良さそう

通販型(ダイレクト型)にして保険料が安くなった

+ もっと詳しく

ロードサービスにおける満足度は？

+ もっと詳しく

お得 大阪府 30代 男性

今までは、自動車購入時でディーラーで薦められたものを、他と比較もせずに継続していました。

+ もっと詳しく

### 私がソニー損保を選んでいる理由

ソニー損保の自動車保険を選んでいた方、選んだ決め手となったポイントやきっかけなどをお伺いしています。

また、自動車保険選びの大きなポイントとなる「事故時の対応」についても、ソニー損保の事故対応サービスを経験した方の声をご紹介します。

もしも 神奈川県 30代 女性

**事故経験者の声: 満足**

今回は近所でのトラブルで割り増し金額等もなかったと思いますのであまり不安もなく作業をしていただきました...

+ もっと詳しく

ソニー損保は人気の？

2万件

135万件

+ もっと詳しく

簡単 東京都 40代 女性

初めてネットでの申込みをしますので、本当にこれで大丈夫かという不安はぬぐいきれませんが...

+ もっと詳しく

コメントの掲載選定基準

さっそくお見積り  
インターネットなら最大5,000円割引

保存したお見積りを見る  
プランの見直しや比較ができます

**10年連続売上No.1\***

\*自動車保険を主にダイレクト販売している損害保険会社の2011年度自動車保険料収入より(弊社調べ)

ソニー損保を選ぶ際に、ほかに比較検討した保険会社は(複数回答)?

+ もっと詳しく

評判 大阪府 40代 男性

他社でもっと安いプランもありましたが、やはり信頼度ということで...

+ もっと詳しく

もしも 北海道 30代 女性

**事故経験者の声: 満足**

私がロードサービスを利用させていただいたのは2回で、いずれも日中のバッテリー上がりでした。

+ もっと詳しく

Facebookで「ソニー損保 (sonysonpo)」を見る

あなたが「いいね!」&quot;と言っています。

9,509人がソニー損保 (sonysonpo) について「いいね!」&quot;と言っています。

Kayo 下藤 遼 会部 希 渡辺 康洋

Akira 中島 久美子 田中 治彦 Addio

堀内 真 Kuuhiro 吉村 昌弘 坂谷 和幸

Hossam 松田 安祐典 秋徳 北見 真一

Facebookソーシャルプラグイン

お得 岐阜県 30代 男性

初めて自分で保険に入って、わからないことだらけだったが、丁寧にわかりやすく答えてくれて...

簡単 広島県 60代 女性

不明な事を何回も(3~4回)TELして聞きましたが、オペレーターの方がとても親切...

事故解決における満足度は？